



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Indicadores de Gestión y Gestión de Calidad en la
Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Huánuco, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR

Br. Tadeo Tordecillo Angel Lenin

ASESOR

Mg. Baltazar Sulca Frank

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

Dirección

PERÚ-2016

JURADOS

Dra. Villavicencio Palacios, *Lillette del Carmen*
Presidente

Mg. Contreras Mariño, *Alberto*
Secretario

Mg. Baltazar Sulca, *Frank Felix*
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por permitirme seguir adelante y ser mi fuente de inspiración. A mis padres por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y guiarnos por el camino de la superación y al logro de mis metas, del mismo modo a la Universidad, los docentes y asesor que hicieron posible la realización de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angel Lenin Tadeo Tordecillo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42054570, con la tesis titulada: Indicadores de Gestión y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016.

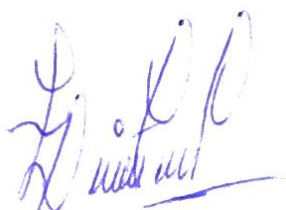
Declaro bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de mi autoría.
- 2.- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3.- La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Huánuco, octubre del 2016

Firma.



Nombres y Apellidos: Angel Lenin Tadeo Tordecillo

DNI N° 42054570

Presentación

Señores miembros del Jurado: Cumplimiento con las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública con mención en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación con el título: Indicadores de Gestión y la gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016.

En el trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo establecer la relación entre los indicadores de gestión y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016. Con una población finita de 09 funcionarios, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el tipo y diseño de investigación, las variables y la Operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos, la validez, la confiabilidad, los métodos de análisis y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

El autor

ÍNDICE

	Página
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	41
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, Operacionalización	44
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	53

2.6. Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. PROPUESTA	72
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	85
Anexo 1: Constancia que acredite la realización del Estudio	86
Anexo 2: Instrumentos	88
Anexo 3: Validez de los Instrumentos	93
Anexo 4: Matriz de Consistencia	103
Anexo 5: Resultados de las Variables	105

Índice de tablas

	Página
Tabla1: Matriz de Operacionalización de la Variable 1: Indicadores de gestión	45
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la Variable 2: Gestión de calidad	46
Tabla 3: Distribución de la población-muestra	49
Tabla 4: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
Tabla 5: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento los indicadores de gestión	50
Tabla 6: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento la Gestión de Calidad	51
Tabla 7: Niveles de Confiabilidad	52
Tabla 8: Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	52
Tabla 9: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos – Indicadores de Gestión	52
Tabla 10: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos – Gestión de Calidad	53
Tabla 11: Resultados de los indicadores de gestión	56
Tabla 12: Resultados de la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	57
Tabla 13: Resultados de la Dimensión medición en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	58
Tabla 14: Resultados de la Dimensión evaluación en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	59
Tabla 15: Resultados de la Dimensión control en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.	60
Tabla 16: Grado de correlación y nivel de significación entre el Indicador de Gestión y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.	61
Tabla 17: Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión de medición y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.	62

Tabla 18:	Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión de evaluación y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	63
Tabla 19:	Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión de control y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.	64

Índice de Gráficos

	Página
Gráfico 1: Nivel del indicador de gestión en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	55
Gráfico 2: Nivel del indicador de gestión en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	56
Gráfico 3: Nivel de la dimensión medición en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	57
Gráfico 4: Nivel de la dimensión evaluación en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	58
Gráfico 5: Nivel de la dimensión control en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	59

RESUMEN

En la investigación titulada: Indicadores de Gestión y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016; el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre los indicadores de gestión y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016.

El tipo de investigación es básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 9 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los funcionarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.68, es decir; moderada confiabilidad para la variable indicadores de gestión y 0.54 para la variable Gestión de Calidad, también considerando de moderada confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Pearson.

En la presente investigación se concluyó que existe una relación positiva moderada de 0,605 entre los indicadores de gestión y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2016.

Palabras claves: Indicadores de Gestión, Gestión de Calidad, Compromiso, Mejora continua, Transparencia.

ABSTRACT

In the research entitled: Management Indicators and Quality Management District Municipality Pillco Brand 2016; the overall objective of the research was to establish the relationship between indicators of management and quality management in the District Municipality of Pillco Brand, 2016.

The research is basic, descriptive correlational research design is not experimental and correlational cross- quantitative approach. The sample is not probabilistic type and is composed of 9 officers of the District Municipality of Pillco Marca. The technique used was the survey and as tools for data collection was the questionnaire applied to officials. expert judgment was used and instrument reliability Cronbach's alpha was used resulting in 0.68 , ie for the validity of the instruments ; moderate reliability for variable management indicators and 0.54 for the variable Quality Management also considering moderate reliability. For hypothesis testing nonparametric test was applied Pearson.

In the present investigation it concluded that there is a moderate positive correlation of 0.605 between syndicators management and Quality Management District Municipality Pillco Brand, 2016.

Keywords: Indicators Management, Quality, Commitment, Continuous Improvement, Transparency.